

 CERTIGAS	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS LABORATORIOS DE ENSAYOS DE PRODUCTOS	LP18 Versión: 03 Fecha: 29.07.2022 Página 1 de 8
---	---	--



LP18 PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS

LABORATORIO CERTIGAS – CERTELEC LTDA.

CONTROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ:	Paulo Marchant Henríquez	Profesional Responsable de Lab. Eléctrico. Gerente de Calidad		29/07/2022
REVISÓ:	Víctor Méndez Sánchez	Profesional Responsable de Lab. Combustibles		29/07/2022
APROBÓ:	Mabel Peralta Veas	Gerente General		29/07/2022
LOCALIZACION DE DOCUMENTO:			DIGITAL	FISICO
			X	X



CERTIGAS

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS
LABORATORIOS DE ENSAYOS DE PRODUCTOS**

LP18Versión: 03
Fecha: 29.07.2022

Página 2 de 8

ESTADO DEL DOCUMENTO	FECHA DE INICIO DE VIGENCIA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO	REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OBSOLETO	13/07/2021	V02	Reestructuración del Capítulo N°6. Modificación y adición del Pto. 6.1. Adición del flujograma LP18F002 (flujograma) y del formulario LP18F003.			
VIGENTE	29/07/2022	V03	Modificación y adición del pto. 6.3 y del formulario LP18F004.			



CERTIGAS

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS
LABORATORIOS DE ENSAYOS DE PRODUCTOS**

LP18

Versión: 03
Fecha: 29.07.2022

Página 3 de 8



DOCUMENTO CONTROLADO

El siguiente documento corresponde y es parte integral del Sistema de Gestión del Laboratorio CERTIGAS – CERTELEC LTDA., queda expresamente prohibido su reproducción parcial o total, modificación y distribución sin autorización del Laboratorio CERTIGAS – CERTELEC LTDA. Los Documentos emitidos por Laboratorio CERTIGAS – CERTELEC LTDA. al personal interno y externos (según se solicite) son de carácter vigente; las copias quedan almacenadas en el sistema para el personal que solicite dicho documento. La documentación compartida es expresa para el personal interno, se restringe la distribución de cualquier tipo al personal externo a la Organización.

 CERTIGAS	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS LABORATORIOS DE ENSAYOS DE PRODUCTOS	LP18 Versión: 03 Fecha: 29.07.2022 Página 4 de 8
---	---	--

I INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento especifica los mecanismos del Laboratorio para el tratamiento de quejas por parte de sus clientes ya sean internos o externos.

CAPITULO 1 - OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Objeto

El presente procedimiento tiene como objeto detallar los mecanismos que utiliza el Laboratorio para el tratamiento de quejas frente a los servicios y actividades que desarrolla.

1.2 Campo de aplicación

El presente procedimiento aplica a todo el Personal autorizado para dar opiniones, jefaturas, comercial y de calidad del Laboratorio de Ensayo involucrado en las actividades del Laboratorio.

CAPITULO 2 – REFERENCIAS NORMATIVAS

a) Normas:

- Norma NCh-ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”
- Norma ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad –Requisitos”

b) Documentos

- Procedimiento de Imparcialidad, Independencia y Confidencialidad – Código: PRO- SGC-002 _ ver.12 _ 15/06/2015 _ SENAVE.

CAPITULO 3 – TERMINOS Y DEFINICIONES

Sin requerimiento para términos y definiciones.

CAPITULO 4 – RESPONSABILIDADES

Si bien la responsabilidad de la mantención, la correcta ejecución y las posibles conclusiones del procedimiento es competencia del Gerente de Calidad, resulta conveniente especificar los actores participantes y cómo interactúan con el procedimiento en cuestión, para ello se desprende lo siguiente:

 CERTIGAS	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS LABORATORIOS DE ENSAYOS DE PRODUCTOS	LP18 Versión: 03 Fecha: 29.07.2022 Página 5 de 8
---	---	--

Análisis: Conocer, abordar y explicar todas las características que implica el procedimiento al personal que se vea envuelto en las actividades del Laboratorio.

Desarrollo: Aplicar y ejecutar parte o la totalidad y también ser partícipe del procedimiento.

Evaluación: Determinar todas o parte de las atenuantes que implica la ejecución del procedimiento, teniendo en cuenta diversos elementos que interactúan en el desarrollo del mismo.

Conclusión: Extraer datos y/o resultados que evidencien la correcta ejecución, desarrollo e implementación del procedimiento, ya sea el cumplimiento o parte del él.

El siguiente recuadro marca las responsabilidades en relación a sus áreas que se involucran en el procedimiento.

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	ANALISIS	DESARROLLO	EVALUACION	CONCLUSION
Gerente de Calidad	X	X	X	X
Alta Dirección	---	---	---	---
Responsables de Área	---	X	X	X
Personal de la Organización	---	X	---	---

CAPITULO 5 – RESUMEN DEL PROCESO

La secuencia de actividades para el tratamiento de los reclamos es la siguiente:

- Recepción y registro del reclamo
- Análisis del reclamo y acuse de recibo
- Recopilación de antecedentes
- Revisión, aprobación y resolución del reclamo
- Acciones posteriores a la resolución del reclamo

 CERTIGAS	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS LABORATORIOS DE ENSAYOS DE PRODUCTOS	LP18 Versión: 03 Fecha: 29.07.2022 Página 6 de 8
---	---	--

CAPITULO 6 – DESCRIPCION DEL PROCESO

6.1 Descripción y esquema del tratamiento de quejas

Para efectos de un análisis apropiado del tratamiento de quejas y para el conocimiento y seguimiento del estado de estas quejas por parte del cliente se deja expuesto el Flujograma **LP18F002 “Esquema de tratamiento de quejas”**; de forma adicional este flujograma se encuentra integrado al Formulario LP18F001, el cual será enviado al momento de establecerse la queja para el conocimiento de los pasos, estado y seguimiento de estas por parte del Cliente. En caso de haber alguna situación de queja, se seguirá la siguiente metodología:

6.1.1 Recepción, y registro del reclamo

Para este efecto, la jefatura del laboratorio que recibirá la queja, ya sea por vía telefónica, email o algún otro medio (incluso verbal) y deberá llenar el formulario **LP18F001 “Quejas”** entregándolo a la Gerencia y al Gerente de Calidad, para el adecuado procesamiento y gestión.

6.1.2 Análisis del reclamo y acuse de recibo

Gerencia o el Gerente de Calidad seleccionará a una persona para gestionar el reclamo, que sea competente para analizar la situación y que sea imparcial, por ejemplo, no la misma persona que condujo el proceso de ensayos contra el que se levanta el reclamo, además, el personal involucrado en la revisión o aprobación de la resolución de un reclamo, no habrá estado involucrado en tareas de consultoría para el cliente, o habrá sido contratado por éste en los últimos dos años.

La persona seleccionada que no se encuentra involucrada en las actividades que originan el reclamo, analiza el reclamo y resuelve si se relaciona con las actividades referenciadas, y acusa recibo por medio de un email o carta dirigida a la persona o empresa que realizó el citado reclamo; por tanto,

- a. Si el reclamo corresponde a las actividades de evaluación la persona encargada se da curso al análisis y resolución del reclamo; o bien,
- b. Si el reclamo no corresponde a las actividades de evaluación, se responde vía email o carta, y se archiva como un registro.

 CERTIGAS	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS LABORATORIOS DE ENSAYOS DE PRODUCTOS	LP18 Versión: 03 Fecha: 29.07.2022 Página 7 de 8
---	---	--

Para ambas situaciones se informará al cliente, vía email y telefónicamente las razones expuestas mediante el Formulario LP18F001.

6.1.3 Recopilación de antecedentes

Si el reclamo corresponde a las actividades de evaluación del Laboratorio de Ensayo, por medio de la persona encargada, se preocupa de reunir y verificar toda información y antecedentes relacionados, para que la decisión que resuelve el reclamo.

Mediante el **“Acta de registros” LP18F003** se registrarán todos los antecedentes y las personas posiblemente involucradas en la queja en cuestión.

6.1.4 Revisión, aprobación y resolución del reclamo

La decisión que resuelve y da por finalizado el proceso del reclamo es tomada, revisada y aprobada por personas que no están involucradas en las actividades de evaluación, el Gerente de Calidad y el Gerente General, siendo notificada formalmente al reclamante mediante el Formulario LP18F001.

6.1.5 Acciones posteriores a la resolución del reclamo

El Responsable de Gestión de Calidad, activará el proceso de acciones preventivas y correctivas, con el objeto de aplicar acciones frente a las desviaciones, si corresponden.

6.2 Consideraciones del tratamiento de quejas

Debido a la variabilidad del tratamiento, análisis y desarrollo de las quejas, puede involucrar distintas áreas que van desde la competencia, documental o en su defecto del sistema de gestión, por tanto, se deja explícito que el análisis de la queja será tratado por la Persona Seleccionada y apoyada por el Gerente de Calidad o en su defecto algún personal del Dpto. de Calidad; donde finalmente será aprobada si procede o no por el Gerente General.

6.3 Servicio post-venta

Anualmente el Gerente General realizará un proceso de Feedback con los clientes con el fin de asegurar su satisfacción. Esto se hará a través de un servicio de mailing, el que puede incluir una

 CERTIGAS PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS LABORATORIOS DE ENSAYOS DE PRODUCTOS	LP18 Versión: 03 Fecha: 29.07.2022 Página 8 de 8
--	--

encuesta de satisfacción u otra herramienta que permita conocer su opinión sobre el servicio adquirido además de información sobre otros servicios que puedan ser de interés para el cliente. Una vez recabada esta información el encargado de Calidad procesará los datos e informará al Gerente General sobre los resultados y la acciones a corregir de ser necesario. **El Plan de Servicio Postventa** es registrado en el formulario LP18F005; con respecto a este tema y a modo de generar nuevos planes el Gerente de Calidad y General realizan la reunión quedando registrada en el formulario LP18F004.

CAPITULO 7 – REFERENCIAS

Sin Referencias.

CAPITULO 8 – ANEXOS

LP18F001 Quejas

LP18F002 Esquema de tratamiento de quejas

LP18F003 Acta de registros

LP18F004 Reunión servicio post-venta

LP18F005 Plan de servicio de postventa